



ЕВРОПЕЙСКИ ПАРЛАМЕНТ PARLAMENTO EUROPEO EVROPSKÝ PARLAMENT EUROPA-PARLAMENTET
EUROPÄISCHES PARLAMENT EUROOPA PARLAMENT ΕΥΡΩΠΑΪΚΟ ΚΟΙΝΟΒΟΥΛΙΟ EUROPEAN PARLIAMENT
PARLEMENT EUROPÉEN PARLAMENT NA HESORPA PARLAMENTO EUROPEO EIROPAS PARLAMENTS
EUROPOS PARLAMENTAS EURÓPAI PARLAMENT IL-PARLAMENT EWROPEW EUROPEES PARLEMENT
PARLAMENT EUROPEJSKI PARLAMENTO EUROPEU PARLAMENTUL EUROPEAN
EURÓPSKÝ PARLAMENT EVROPSKI PARLAMENT EURCOPAN PARLAMENTTI EUROPAFARLAMENTET

DIRECTION GENERALE DE LA PRESIDENCE

DIRECTION DE LA SECURITE ET DE L'EVALUATION DU RISQUE

CAHIER DES CHARGES

APPEL d'OFFRES OUVERT

Annexe 2

Cahier des Clauses Techniques

**FOURNITURE ET INSTALLATION D'EQUIPEMENTS DE SÉCURITÉ GÉNÉRALE
SUR LES SITES DU PARLEMENT EUROPÉEN À BRUXELLES, LUXEMBOURG
ET STRASBOURG**

SYSTEME DE GESTION ELECTRONIQUE DES CLEFS

EP/DGPRES/SEC/FOUR/2012/014

Contenu du document

1	OBJET DU MARCHÉ.....	3
2	PÉRIMÈTRE GÉOGRAPHIQUE	3
3	PÉRIMÈTRE TECHNIQUE.....	4
4	DESCRIPTION DES INSTALLATIONS CONCERNÉES.....	4
5	NATURE ET DESCRIPTION DES MISSIONS ET PRESTATIONS	5
5.1	Type de missions.....	5
5.1.1	Fourniture seule ou installation seule	5
5.1.2	Extensions d'installations existantes	5
5.1.3	Renouvellement d'installations en fin de vie.....	5
5.2	Matériels à fournir.....	5
5.3	Prestations annexes et petites fournitures	5
5.4	Prestations complémentaires	7
5.5	Documentation DOE:.....	7
5.5.1	Dossier As Built.....	7
5.5.2	Dossier Maintenance	7
5.6	Renouvellement d'installations en fin de vie	8
5.7	Extensions d'installations existantes	8
5.8	Déplacement d'équipement pendant la période de garantie.....	9
5.9	Propriété intellectuelle	9
5.10	Phase de mises au courant, écolages, formations.....	9
5.10.1	Evolutions matérielles et logicielles, extensions.....	9
5.10.2	Evolutions majeures	9
6	EXÉCUTION DU CONTRAT	11
6.1	Modalités de passation de commande/ou de contrat spécifique	11
6.1.1	Criticité	11
6.1.2	Délais d'intervention :.....	12
6.2	Planning de réalisation des travaux d'installation.....	12
6.3	Modalités d'intégration des équipements dans les installations existantes.	12
6.4	Réunions de chantier.....	13
6.5	Réception des travaux - Période de bon achèvement - Garantie	13
6.5.1	Réception Provisoire.....	13
6.5.2	Période de bon achèvement et de garantie.....	13
6.5.3	Interventions sous garantie.....	13
6.5.4	Délai d'intervention	13
6.5.5	Délai de remise en service provisoire.....	13
6.5.6	Délai de remise en état définitive	13
6.5.7	État des réserves et suivi.....	13
6.5.8	Réception Définitive	14
6.5.9	Maintenance après la période de garantie.	14
7	PERSONNEL AFFECTÉ AU CONTRAT	14
7.1	Responsable.....	14
7.2	Chef de projet	14
7.3	Personnel technique.....	15
7.4	Modalités d'intervention	15
7.4.1	Horaires d'intervention	15
7.4.2	Accès des personnels - Accréditation des intervenants.....	15
7.4.3	Astreinte	15
8	CONFIDENTIALITÉ	16

1 OBJET DU MARCHÉ

Ce marché est destiné à assurer la fourniture, la livraison et l'acheminement jusqu'au lieu d'installation des équipements de gestion des clés, leur installation et leur mise en service ainsi que toutes les sujétions nécessaires à la réalisation de ces opérations.

Il inclut la maintenance préventive et corrective des matériels fournis par le contractant pendant la période de garantie.

La langue utilisée dans le cadre de l'exécution du marché sera obligatoirement le français et/ou anglais.

2 PÉRIMÈTRE GÉOGRAPHIQUE

Le présent marché couvre les 3 sites du Parlement européen (Bruxelles, Luxembourg et Strasbourg) et l'intégralité des bâtiments qui y sont occupés par l'institution.

Bruxelles

Paul-Henri Spaak	PHS
Alterio Spinelli	ASP
Eastman	EAS
Remard	RMD
Atrium I & II	ATR
Willy Brandt	WIB
Bruxelles Quartier Léopold	BQL
József Antall	JAN
Montoyer 30	MTS
Montoyer 63	MON
Montoyer 70	MOY
Montoyer 75	MTY
Wiertz	WIE
Trèves	TRI
Wayenbergh	WAY

Luxembourg

Robert Schuman	SCH
Goldbell	GOL
Tour A	TOA
Tour B	TOB
Konrad Adenauer	KAD
Président	PRE
Senningerberg	SEN
EBRC Building	EBRC

Strasbourg

Louise Weiss	LOW
Winston Churchill	WIC
Salvador de Madariaga	SDM
Pierre Pfimlin	PFL
Vaclav Havel	HAV

Durant la période de validité du contrat, il sera possible de faire évoluer le périmètre géographique en fonction des nécessités du Parlement européen.

Cette disposition ne concerne pas les modifications concernant les rajouts ou suppression de bâtiment sur l'un ou l'autre des sites concernés par le présent marché; ces rajouts ou suppressions ne donneront pas lieu à avenant et seront simplement signifiées au contractant par écrit, le contractant s'engageant à les accepter sans autre formalité.

3 PÉRIMÈTRE TECHNIQUE

Le présent marché concerne les équipements matériels et logiciels destinés à la gestion électronique des clefs sur les 3 sites du Parlement européen (cf. supra art 2).

Le cœur des systèmes est composé d'armoires électroniques autonomes de gestion de clefs de marque TRAKA.

Un logiciel spécialisé permet entre autres, de mettre à jour les droits d'accès, et de consulter les historiques.

4 DESCRIPTION DES INSTALLATIONS CONCERNÉES

Le soumissionnaire proposera des armoires à clefs paramétrables individuellement via le réseau TCP/IP. Ce paramétrage a pour objectif d'être équivalent à un système de contrôle d'accès par la création de relation utilisateur/clés ou groupe/clés.

Les armoires devront être munies de portes en polycarbonate ou en acier. Elles doivent être munies d'une batterie de secours permettant une utilisation de l'armoire même en cas de rupture de l'alimentation principale.

Les armoires doivent enregistrer toutes les informations concernant :

- les mouvements d'entrée/sortie des clés,
- identification des clés retirées,
- l'identifiant de(s) utilisateur(s) ayant retiré ou rendu une clé,
- la durée pendant laquelle une clé a été retirée.
- codes erronés,
- ...

Les armoires doivent au minimum générer des alarmes en cas de:

- portes laissées ouvertes trop longtemps,
- clef non rendue dans le temps imparti,
- clef forcée,
- clef interdite,
- porte forcée,
- code erroné,
- ouverture sans mouvement de clef,
- rupture d'alimentation.

L'identification à l'armoire à clé doit être possible soit par l'introduction d'un code et/ou par lecture de badges. Le choix de la méthode d'identification doit être paramétrable via le logiciel de gestion.

Mifare et Mifare DesFire EV1 sont les deux technologies retenues par le Parlement européen pour ces badges et lecteurs de badge.

La programmation des relations utilisateurs/clés et groupes/clés, ainsi que le paramétrage des armoires et le rapatriement des historiques doit se faire via un module de gestion de commande de l'armoire à clé. L'ensemble des paramètres doit être enregistré dans une base de données.

Ce module de gestion de commande doit pouvoir gérer plusieurs armoires à clefs. Il sera installé sur un ou plusieurs PC clients sous plateforme Windows XP ou Seven.

Le système de droits d'accès doit être hiérarchisé. Il doit permettre également l'édition d'états paramétrables. L'édition de ces états pourra être exportée vers le format Excel ou format PDF.

Le serveur de la base de donnée devra permettre également une sauvegarde automatique des paramètres (sauvegarde des utilisateurs et de leur droits, historiques des événements, etc.).

Les armoires proposées devront avoir différentes capacités. A titre d'information le Parlement européen dispose actuellement d'armoires à clés d'une contenance allant de 10 à 180 clés.

5 NATURE ET DESCRIPTION DES MISSIONS ET PRESTATIONS

5.1 Type de missions

5.1.1 Fourniture seule ou installation seule

Il s'agit soit de la fourniture sans pose ni mise en service d'équipements entrant dans le périmètre technique du présent marché, soit de la pose et de la mise en service de ces équipements fournis par le Parlement.

5.1.2 Extensions d'installations existantes

Il s'agit de la fourniture, de la pose et de la mise en service des équipements et éléments nécessaires à l'extension des installations existantes.

5.1.3 Renouvellement d'installations en fin de vie

Il s'agit de la fourniture, de la pose et de la mise en service des équipements et éléments entrant dans le cadre du renouvellement d'installations techniques ou d'équipements arrivés en fin de vie.

Les renouvellements ou remplacements d'installations incluent le démontage des installations remplacées et leur mise à disposition du Parlement ainsi que le cas échéant leur mise en décharge conformément aux réglementations applicables en la matière.

5.2 Matériels à fournir

Les matériels à fournir dans le cadre du présent marché sont ceux définis dans le bordereau de prix annexé au présent document. La fourniture d'une armoire à clés comprendra tous les éléments de base et accessoires nécessaires à la gestion de ces clés, y compris les identifiants enfichables et les anneaux de sécurisation des clés pour les y attacher. Les armoires seront équipées d'une batterie de secours.

Le matériel à fournir venant en complément d'un système existant de marque TRAKA, il devra être identique ou totalement compatible avec l'existant.

Du fait de l'évolution technologique ou de l'obsolescence des matériels définis, le contractant peut être amené à fournir des équipements de marques ou type différents de ceux définis au Bordereau de prix. Dans ce cas le contractant est tenu de proposer des matériels équivalents, totalement compatibles et offrant des performances et des fonctionnalités au moins égales à celles de la référence à remplacer. Si le remplacement est proposé dans le cadre de l'obsolescence du matériel, il devra l'être sans supplément de prix.

Tout remplacement de type ou de marque de matériel est soumis à la validation préalable du représentant du Parlement européen.

5.3 Prestations annexes et petites fournitures

Les prestations annexes et les petites fournitures nécessaires au bon achèvement des missions décrites au point 5.1 du présent document sont comprises dans les prix forfaitaires du marché et n'ouvrent pas droit à une quelconque rémunération supplémentaire pour le contractant.

A ce titre il convient de citer de manière non limitative:

- paramétrage et programmation des systèmes de supervision et/ou des systèmes centraux gérant les équipements concernés ou affichant les informations en provenant ;
- installation physique des équipements et leur connexion aux infrastructures du Parlement européen (réseau, électricité) conformément à un cahier des clauses techniques générales (CCTG) en vigueur au Parlement européen, qui sera transmis au contractant. En l'absence de règles d'installation particulières au Parlement européen, le contractant sera tenu de respecter la réglementation nationale concernant les installations électriques ;
- pour chaque nouveau travail de câblage réseau, celui ci devra être conforme à la norme ISO 11801. Le contractant soumettra le résultat des tests du câblage au Parlement européen pour validation ;
- les opérations de configuration de réglage et de tests ;
- réalisation des formalités nécessaires pour obtenir l'ouverture et la remise en place des faux planchers ou des faux plafonds des bâtiments du Parlement par un intervenant spécialisé relevant de la direction gérant les bâtiments du Parlement européen;
- mise en place de la protection des locaux ainsi que des matériels ou des installations s'y trouvant ;
- manutention de matériels et outillages nécessaires ;
- remise en état des locaux qui serait rendue nécessaire du fait de l'intervention du contractant ;
- respect des procédures de traitement des déchets (tri sélectif, utilisation de sacs spécifiques, dépose dans des containers adaptés); l'utilisation des poubelles et containers du Parlement européen n'est pas autorisée ;
- la formation de minimum 2 membres désignés du Parlement européen pour chacune des catégories de personnels suivantes:
 - o utilisateur final ;
 - o opérateur de maintenance ;
 - o administrateur système ;
- fourniture des consommables et petits accessoires ;
- fourniture des éléments de fixation ;
- fourniture des éléments de documentation requis au titre du marché ;
- ...

Sont considérés comme "consommables d'installation" tous les petits matériels non réparables dont la consommation est prévisible et dont la durée de fonctionnement est limitée dans le cadre d'un usage normal de l'installation à l'exclusion des consommables liés à l'exploitation même du système.

A titre d'exemple, nous pouvons citer comme inclus :

- Les fusibles, les relais thermiques, les disjoncteurs;
- les piles et les batteries d'accumulateurs;
- les joints;
- les voyants lumineux;
- les produits lubrifiants;
- anneaux de clés (armoires de gestion de clés, porte-étiquettes, ...);
- supports logiciel (Clés USB ; CD rom ; DVD ; K7...);
- les produits de nettoyage, (vaporisateur d'alcool isopropylique, les aérosols à gaz dépoussiérants, les cartes badges de nettoyage, ...);
- matériels prototypes divers destinés à vérifier un niveau de faisabilité technique;
- petites fournitures telles que lampes de poche,...etc.

A titre d'exemple, nous pouvons citer comme exclus :

- les badges, les cordelettes;
- les consommables des imprimantes de badges;
- les fluides (électricité, eau,...).

5.4 Prestations complémentaires

Il pourra être fait appel aux services du contractant pour la réalisation de missions relevant du périmètre du présent marché pour lesquelles les équipements ne figurent pas au bordereau de prix.

Dans ce cas le contractant établira son offre sur la base de son prix d'achat majoré du coefficient d'entreprise figurant au bordereau de prix pour la partie fourniture et des taux horaires figurant au bordereau de prix pour la partie pose et mise en service.

Dans ce cas, le contractant sera appelé à justifier de son prix d'achat par la production de la facture d'achat établie par son fournisseur préalablement à toute facturation au Parlement des prestations commandées.

5.5 Documentation DOE:

La documentation DOE (Dossier des Ouvrages Exécutés) devant être remise préalablement aux opérations de réception doit permettre d'assurer l'exploitation, la maintenance, et l'administration du système. Ces documents devront être rédigés en français ou en anglais.

L'ensemble des plans et documents sera fourni sous forme électronique, les plans techniques, schémas et documents de paramétrage seront fournis dans un format permettant leur modification (AutoCAD et Excel) ou dans le format natif de l'application les utilisant.

La documentation sera répartie en deux volets:

5.5.1 Dossier As Built

Ce dossier comprend l'ensemble des documents des constructeurs et des documents se rapportant à l'installation réalisée.

Il comprend, de manière non limitative :

- notices descriptives des équipements ;
- notices et fiches techniques des équipements ;
- mode d'emploi des équipements ;
- plan synoptique de l'installation ;
- plans et schémas détaillés des baies et de leur câblage ;
- recettes et fiche de test des équipements et des câblages ;
- notice d'utilisation spécifique correspondant au système mis en place ;
- applications, outils matériels et logiciels et fichiers de données nécessaires à l'installation, l'administration et au paramétrage du système mis en place ;
- licences des logiciels fournis, à transmettre au Parlement européen ;
-

5.5.2 Dossier Maintenance

Ce dossier comprend l'ensemble des documents des constructeurs et des documents nécessaires à permettre la maintenance de l'installation réalisée selon les prescriptions des constructeurs.

Il comprend, de manière non limitative :

- notice technique du matériel mis en place ;
- procédures applicables en matière de maintenance du système ;
- prescriptions constructeur en matière de maintenance (Plan de maintenance et gammes associées) ;
- composition du lot de maintenance préconisé ;
- liste des pièces détachées ;
- applications, outils matériels et logiciels et fichiers de données nécessaires à l'installation, l'administration et au paramétrage du système mis en place ;
- licences des logiciels fournis, à transmettre au Parlement européen ;
-

5.6 Renouvellement d'installations en fin de vie

Sur demande du Parlement européen, le contractant renouvellera les installations techniques arrivées en fin de vie, par des installations identiques ou équivalentes. Il est de la responsabilité du contractant de s'assurer, lorsqu'il propose des équipements équivalents, que l'intégration des équipements puisse se faire de manière optimale dans les installations existantes du Parlement européen.

Le contractant établira un devis pour répondre aux demandes exprimées par le Parlement européen. Un bon de commande sera alors établi par le Parlement européen et envoyé au contractant.

Si le contractant propose des installations de marques et types différents, celui-ci sera responsable de s'assurer que ces installations sont fonctionnellement équivalentes et au moins aussi performantes que celles qu'elles sont supposées remplacer. De même, le contractant assurera leur compatibilité et leur intégration harmonieuse dans les installations de sécurité existantes du Parlement européen.

5.7 Extensions d'installations existantes

Sur demande du Parlement européen, le contractant fournira les équipements et services nécessaires à l'extension d'installations existantes.

Le contractant établira un devis pour répondre aux demandes exprimées par le Parlement Européen, hors consommables (exemple : lampes). Un bon de commande sera alors établi par le Parlement européen et envoyé au contractant.

Si le contractant propose des installations de marques et types différents, celui-ci sera responsable de s'assurer que ces installations sont fonctionnellement équivalentes et au moins aussi performantes que celles qu'elles sont supposées remplacer. De même, le contractant assurera leur compatibilité et leur intégration harmonieuse dans les installations de sécurité existantes du Parlement européen.

Sont compris dans ces prestations :

- l'ouverture et la remise en place par un tiers spécialisé des faux plafonds ou des faux plafonds nécessaires à l'exécution de ces prestations de maintenance. Les modalités d'exécution de ces tâches, pour chaque type de faux-plafond ou faux plancher, devront cependant être convenues et autorisées au préalable avec le service en charge de la gestion des bâtiments du Parlement européen ;
- la protection des matériels ou des installations des autres corps de métier ;
- la manutention de ces matériels et outillages ;
- la remise en état des locaux de son fait après intervention ;
- le respect des procédures de traitement des déchets (tri sélectif, utilisation de sacs spécifiques, dépose dans des containers adaptés) ; l'utilisation des poubelles et containers du Parlement européen n'est pas autorisée ;
- les déplacements d'un bâtiment à l'autre ;
- l'installation physique des équipements et leur connexion aux infrastructures du Parlement européen (réseau, électricité) conformément à un cahier des clauses techniques générales (CCTG) en vigueur au Parlement européen, qui sera transmis au contractant. En l'absence de règles d'installation particulières au Parlement européen, le contractant sera tenu de respecter la réglementation nationale concernant les installations électriques ;
- pour chaque nouveau travail de câblage électrique, le contractant aura à sa charge tout raccordement à partir des circuits 230V fournis par le Parlement européen dans les tableaux existants. L'ensemble des équipements seront raccordés sur un circuit normal ou secours et no-break, selon les prescriptions du Parlement européen. L'attention du contractant est portée sur la nécessité de se conformer sur chaque site aux obligations nationales applicables, notamment et le cas échéant en matière d'habilitations ;
- pour chaque nouveau travail de câblage réseau, celui-ci devra être conforme à la norme ISO 11801. Le contractant soumettra le résultat des tests du câblage au Parlement européen pour validation ;
- les opérations de configuration de réglage et de tests ;

- la production de plans AutoCAD et de documentation détaillée permettant au Parlement européen de procéder à la maintenance préventive pendant la garantie. Ces documents devront être rédigés en français ou en anglais (voir point 5.5) ;
- la formation de minimum 2 membres désignés du Parlement européen pour chacune des catégories de personnels suivantes:
 - o utilisateur final ;
 - o opérateur de maintenance ;
 - o administrateur système.

5.8 Déplacement d'équipement pendant la période de garantie

Sur demande du Parlement européen, le contractant peut être amené à déplacer des équipements qu'il a installés et qui sont toujours en période de garantie.

Le contractant établira un devis pour répondre aux demandes exprimées par le Parlement Européen. Un bon de commande sera alors établi par le Parlement européen et envoyé au contractant.

5.9 Propriété intellectuelle

Dès la réception provisoire, le Parlement européen possèdera la propriété intellectuelle du système dans le sens où il disposera de toutes les informations et de tous les (droits d') accès nécessaires à la gestion et/ou la modification du système, notamment sur les protocoles utilisés pour la gestion de ces équipements au cas où l'intégration de ceux-ci dans un logiciel de gestion s'avèrerait nécessaire. **Le contractant veillera à expliquer clairement dans son offre comment il répond à ce besoin.**

Les licences à payer par le PE le sont une seule fois pour toute la durée de vie du produit.

5.10 Phase de mises au courant, écolages, formations

5.10.1 Evolutions matérielles et logicielles, extensions

Toute modification du système donnera lieu à la mise à jour des manuels existants. Selon l'ampleur des modifications, le Parlement européen bénéficiera de formations complémentaires afin de mettre à jour les connaissances du système par toutes les personnes concernées.

5.10.2 Evolutions majeures

Dans le cadre de la fourniture d'un ensemble complexe d'équipements, de l'extension significative d'une installation existante ou d'une évolution majeure du/des logiciel(s) et/ou moyens de gestion et d'exploitation des équipements, le contractant pourvoira à l'information technique et à l'éducation correspondante du personnel du Parlement selon les modalités suivantes:

La présente entreprise comprend l'ensemble des prestations nécessaires à la formation et à l'écolage :

- du personnel que le Parlement européen désignera et qui sera préposé à l'exploitation et la conduite des installations;
- du personnel de l'actuelle société ayant la charge de la maintenance des installations, cela pour les interventions allant jusqu'au niveau 4 de la norme NF X 60-010.

Dans son offre, le contractant exposera les moyens et durées qu'il prévoit de mettre en œuvre. La période d'écolage est indépendante des périodes de mise en service dont question ci-avant. Elle commence au plus tard 1 mois avant la Réception

Provisoire mais la formation des opérateurs doit impérativement commencer avant la mise en service anticipée d'installations.

Trois types de formation sont à distinguer :

- 1) La formation de l'Administrateur principal/gestion.
- 2) La formation des personnes en charge de la maintenance.
- 3) La formation des utilisateurs finaux (opérateurs et gardiens,

Le support de formation sera principalement composé des syllabus rédigés en français ou en anglais, personnalisés et de fiches de types "Short User Procedures" spécifiques aux systèmes mis en place et adaptés aux trois type de formation. Le programme de formation et les supports devront être préalablement transmis par courrier électronique et validé par le Parlement.

La formation devra reprendre au minimum les éléments suivants :

- 1) présentation générale du système ou de l'installation ;
- 2) explication de l'architecture générale et des schémas blocs
- 3) présentation du matériel installé ;
- 4) présentation générale de l'implantation des différents éléments sur le site ;
- 5) présentation des fonctionnalités en fonction de l'interlocuteur
 - a. différents paramétrages possibles ;
 - b. présentation des spécificités à mettre en place dans le cadre de la maintenance préventive, corrective, curative ;
 - c. présentation générale des licences et des programmes sources ;
 - d. gestion des logins et mots de passe.
- 6) exercices: l'aspect pratique sera abordé avec des exercices pratiques réalisés sur le système lui-même ou sur un appareil de test et de réglage (ordinateur portable ou station complète).
- 7) au terme de chaque séance de formation (théorique et pratique) le formateur organise un temps de questions-réponses.

Au terme de chaque module de formation, le formateur établit un rapport reprenant :

- l'objet de la formation ;
- les listes des présences ;
- l'évaluation de chaque participant.

La formation est réalisée par du personnel compétant tant au point de vue technique qu'au point de vue de la communication. Les formateurs doivent obligatoirement parler le français et pouvoir s'exprimer en anglais.

En cas de prestation insatisfaisante dument motivée par le PE, celui-ci se réserve le droit de demander l'organisation d'un nouveau module, à charge du contractant.

La journée de formation se compose de deux périodes : 8h30 à 12h00 et 13h00 à 17h30.

Les formations seront données dans les bâtiments du Parlement européen.

Pendant la période de garantie, toute modification du système donnera lieu à la mise à jour des manuels existants. Selon l'ampleur des modifications, le Parlement européen bénéficiera de formations complémentaires afin de mettre à jour les connaissances du système par toutes les personnes concernées.

Ce marché est destiné à couvrir tous les besoins liés au bon fonctionnement et à l'évolution de l'infrastructure actuellement en place pour lesquels le paragraphe 5.10.1 est d'application. Dans ce cas, les prestations de formation ou d'information seront comprises dans le prix de l'équipement ou du logiciel livré/installé. Toutefois, si ces prestations devaient porter sur une évolution majeure de l'installation, elles seraient organisées tel que décrit dans le paragraphe 5.10.2.

Elles seront alors proposées dans l'offre du contractant lors de la commande selon le tarif horaire spécifié dans le bordereau de prix.

6 EXÉCUTION DU CONTRAT

6.1 Modalités de passation de commande/ou de contrat spécifique

Lorsqu'il souhaite recourir aux services du contractant dans le cadre du présent marché, le représentant du Parlement émet une demande écrite décrivant les prestations pour lesquelles il est envisagé de passer commande.

En réponse à cette demande, le contractant établit une offre détaillée conforme aux conditions du présent marché et au bordereau de prix. Cette offre comprend un Planning contractuel de réalisation détaillé pour l'exécution des travaux demandés.

En cas d'acceptation de l'offre, un bon de commande officiel ou contrat spécifique sera établi par le Parlement européen et envoyé au contractant avant toute intervention.

6.1.1 Criticité

La criticité des éléments composant le lot technique Gestion des clefs est établie comme suit :

- Criticité 4 pour les armoires à clefs.
- Criticité 3 pour les terminaux de gestion.

Chaque ensemble s'entend matériel et logiciel compris.

6.1.2 Délais d'intervention :

Les délais d'intervention à prendre en compte sont donnés par le tableau suivant :

	Heures ouvrées:			Garde:		
	Délai d'intervention	Délai de dépannage		Délai d'intervention	Délai de dépannage	
		Remise en service provisoire	Remise en service définitive		Remise en service provisoire	Remise en service définitive
Criticité 4	4 heures	5 heures	48 heures	4 heures	10 heures	48 heures
Criticité 3	4 heures	8 heures	48 heures	8 heures	20 heures	48 heures
Criticité 2	24 heures	48 heures	72 heures	24 heures	48 heures	72 heures
Criticité 1	48 heures	72 heures	96 heures	48 heures	72 heures	96 heures

Les niveaux de criticité des équipements sont ceux tels que précisés dans le bordereau des prix.

6.2 Planning de réalisation des travaux d'installation

Avant la réalisation des travaux d'installation, le contractant devra établir un planning relatif à l'ensemble des travaux. Ce planning sera mis à jour au fur et à mesure de l'exécution des opérations et au minimum une fois par mois. Le Contractant devra être en mesure à tout moment de fournir au Parlement européen un état précis de l'avancement des opérations planifiées.

Le planning de réalisation des travaux sera arrêté et validé en accord avec le Parlement européen au moment de la commande. Le planning ne pourra pas interrompre les activités du Parlement européen et évitera la prise de risques inutiles pendant certaines périodes critiques (ex. sessions plénières).

Dans le cas où il serait nécessaire d'arrêter certains systèmes de sécurité pendant les travaux, ces périodes d'interruption seraient décidées de commun accord entre le Parlement européen et le contractant. Le contractant respectera un préavis de minimum 1 semaine ouvrable pour chaque demande d'interruption.

Le planning reprendra obligatoirement le détail des opérations par mission et précisera les ressources allouées en spécifiant nominativement les intervenants prévus. En cas de retard par rapport à la mise en service décidée de commun accord avec le Parlement européen au moment de la commande, des pénalités financières seront appliquées si le Parlement européen juge que le retard est imputable au contractant.

6.3 Modalités d'intégration des équipements dans les installations existantes.

Jusqu'à la réception définitive, toute intervention du contractant ayant comme implication une modification tant matérielle que logicielle dans un des systèmes maintenus par l'équipe de maintenance locale du Parlement européen ne pourra se faire que par celle-ci ou sous son contrôle strict et seulement après avoir reçu l'accord explicite du Parlement européen.

Le soumissionnaire est tenu de préciser dans son offre quelles sont les dispositions particulières qu'il va mettre en œuvre en la matière.

6.4 Réunions de chantier

Des réunions de chantier seront organisées aussi souvent que nécessaire. Le contractant en établira systématiquement le compte rendu qui sera soumis à la validation du représentant du Parlement.

Lors de la première réunion qui se tiendra dans la semaine suivant la signature du Bon de commande/ou contrat spécifique, le Planning provisoire de réalisation des travaux sera discuté et un planning définitif des travaux sera établi.(cf 6.2 ci-dessus).

6.5 Réception des travaux - Période de bon achèvement - Garantie

Dès que ses travaux sont terminés, le contractant en avise le représentant du Parlement qui procédera aux OPR (Opérations Préalables à la Réception) en vue de prononcer la Réception provisoire. Les OPR consistent à vérifier de manière exhaustive le bon fonctionnement, les performances et la conformité de l'installation au cahier des charges, au bon de commande et aux prescriptions du fabricant du matériel fourni. Cette procédure donnera lieu, le cas échéant, à l'établissement par le Parlement européen d'une Liste des réserves assortie de délais spécifiques de correction. A cette occasion, le dossier As Built - DOE lui sera remis.

6.5.1 Réception Provisoire

Suite aux OPR, le Parlement européen et le contractant conviendront d'une date pour la réception provisoire. Celle-ci sera prononcée par le Parlement européen après s'être assuré qu'aucune réserve bloquante ne subsiste.

6.5.2 Période de bon achèvement et de garantie

A compter de la date du prononcé de la Réception provisoire débute la période annuelle de bon achèvement et de garantie. Pendant cette période, le contractant est responsable du bon fonctionnement des installations mises en place dans le cadre de la commande correspondante et en assure la maintenance au titre de la garantie. Il sera tenu à remédier à toute anomalie ou non conformité qui lui serait signalée par le Parlement européen.

6.5.3 Interventions sous garantie

Pendant la période de garantie, le contractant est tenu de remédier à ses propres frais aux dysfonctionnements et désordres constatés sur le système mis en place.

La garantie est totale, les pièces, la main d'œuvre et les déplacements sont à la charge du contractant.

6.5.4 Délai d'intervention

Le délai d'intervention est le délai compris entre le moment où la panne est signalée au contractant et le moment où l'intervention sur site commence.

6.5.5 Délai de remise en service provisoire

Le délai de remise en état provisoire est le délai entre le signalement de la panne au contractant et le moment où le système est remis en service et retrouve ses fonctionnalités les plus importantes.

6.5.6 Délai de remise en état définitive

Le délai de remise en état définitive est le délai entre le signalement de la panne au contractant et le moment où le système a retrouvé la totalité de ses fonctionnalités et performances d'origine et que tous les éléments défectueux ont été remplacés.

Ce délai est majoré du délai d'approvisionnement le plus court en cas de non disponibilité des pièces ou sous ensembles nécessaires.

6.5.7 État des réserves et suivi

Le contractant procède à la levée des réserves dans les délais les plus courts dès qu'elles lui ont été signifiées.

Ces opérations sont actées par une Fiche de levée de réserves émise par le contractant et soumise à la validation du représentant du Parlement européen et la Liste des réserves est mise à jour.

6.5.8 Réception Définitive

A l'issue de la période de bon achèvement et à la demande écrite du contractant, la Réception définitive pourra être prononcée par le représentant du Parlement sous réserve que le contractant ait satisfait à toutes ses obligations contractuelles et levé l'intégralité des réserves émises lors des OPR ou au cours de la période de bon achèvement.

6.5.9 Maintenance après la période de garantie.

La maintenance des équipements après la période de garantie sera assurée par le contractant en charge de la maintenance des équipements de sécurité pour l'ensemble du site du Parlement européen.

Cette maintenance sera effective dès le prononcé de la réception définitive.

7 PERSONNEL AFFECTÉ AU CONTRAT

L'accès aux bâtiments et installations du Parlement européen dans le cadre de l'exécution du marché se fera au moyen d'identifiants de sécurité octroyés par le Parlement européen au personnel du contractant afin qu'il puisse intervenir sur les différents systèmes. Les droits liés à ces identifiants seront ceux jugés strictement nécessaires mais suffisant pour l'exécution de ces tâches, conformément à la politique des droits d'accès aux systèmes de sécurité et locaux du Parlement européen.

Le personnel affecté au contrat sera soumis à un accord préalable du Parlement européen. A cette fin, 7 jours ouvrables avant toute installation et/ou livraison, le contractant communiquera au Parlement européen les coordonnées complètes de son personnel et du personnel de ses sous-traitants intervenant lors des installations, des livraisons et du support pendant la période de garantie.

Ces personnes identifiées seront les seules autorisées à intervenir sur le site pour lequel le présent marché est effectif.

7.1 Responsable

Le soumissionnaire doit obligatoirement indiquer dans son offre, le ou les personne(s) responsable(s) ayant le pouvoir d'engager le contractant dans l'exécution du contrat vis-à-vis des représentants du Parlement européen. En conséquence, le personnel responsable devra avoir les pouvoirs et les moyens nécessaires à l'exécution du présent contrat.

Le responsable sera l'interlocuteur direct auprès des représentants du Parlement européen. Il devra avoir une parfaite maîtrise écrite et parlée de la langue française et/ou anglaise.

Il sera présent sur le site sur convocation des représentants du Parlement européen ou de ses représentants.

Il aura sous son contrôle et sous sa responsabilité le personnel du contractant et de ses sous-traitants.

7.2 Chef de projet

Cette fonction est cumulable avec la fonction de responsable du contrat tel que définit au point 7.1.

L'équipe détachée sur le site par le contractant, dans le cadre de travaux relevant du marché, sera placée sous la responsabilité du chef de projet.

Sont considérés comme site, l'ensemble des bâtiments du Parlement européen à Bruxelles, Luxembourg ou Strasbourg.

Il s'assurera :

- du contrôle de la qualité des prestations ;
- de la qualité des documents techniques et rapports tels que définis au présent marché ;
- de l'organisation du travail ;
- de la préparation et du suivi des prestations ;

- du suivi des sous-traitants, et de la coordination des mesures de sécurité des sous-traitants ;
- de l'information des représentants du Parlement européen ;
- de la discipline du chantier et du personnel ;
- de la formation des intervenants sur les postes de travail et du respect du plan de prévention.

Cette personne sera l'interlocuteur journalier des représentants du Parlement européen. Pour cela, une très bonne connaissance du français ou anglais est requise.

Il aura un pouvoir suffisant pour commander du matériel ou faire appel à des renforts pour répondre aux obligations de résultats contractuels.

Il participera aux réunions de chantier avec les représentants du Parlement européen.

7.3 Personnel technique

Une connaissance suffisante du français et/ou anglais est requise.

- Le personnel d'installation: Ce personnel a pour mission d'effectuer toutes les installations de nouveaux équipements, installations ou composants de façon adéquate dans les délais fixés.
- Le personnel d'administration système: ce personnel a pour mission d'effectuer toutes les tâches d'administration système sur les nouveaux équipements et installations du Parlement européen, en respectant impérativement les prescriptions du Parlement européen qui leur seront communiquées lors de l'exécution du chantier.

7.4 Modalités d'intervention

7.4.1 Horaires d'intervention

Les horaires d'intervention sont les horaires d'ouverture des bureaux du Parlement européen.

Si des opérations impactant fortement le système sont à réaliser ou si la plage horaire est à aménager afin de permettre de respecter le Planning contractuel de réalisation des travaux, les interventions en dehors de ces horaires pourront être autorisées par le représentant du Parlement sur demande expresse du contractant.

7.4.2 Accès des personnels - Accréditation des intervenants

Toute personne devant intervenir dans les bâtiments occupés par le Parlement européen doit être accréditée à cet effet. Les demandes d'accréditation doivent être soumises 48 heures à l'avance selon la procédure en vigueur.

L'attention du contractant est attirée sur le fait que le Parlement se réserve le droit de refuser l'accès de ses bâtiments à toute personne pour des raisons de sécurité.

7.4.3 Astreinte

Pour assurer la maintenance corrective des équipements sous garantie, 24h/24h et 365 jours par an, le Parlement européen devra pouvoir joindre à tout moment toute personne qualifiée, ayant la connaissance du site et des installations et ce, quelle que soit l'heure ou le jour. A défaut et en second lieu, un responsable du contractant devra pouvoir être joint et enfin, et uniquement en cas d'urgence et de force majeure et parce que le contact n'aura pu être établi, un troisième niveau hiérarchique doit pouvoir être joignable (pour cet ultime niveau les coordonnées pourront être maintenues sous enveloppe cachetée sous la responsabilité d'un nombre limité de représentants du Parlement européen).

Sur simple appel téléphonique ou envoi d'une télécopie, le contractant dépêchera une personne d'astreinte connaissant le site et les installations. Cette personne sera capable de pallier à la défaillance ou, en cas d'impossibilité de remise en service normal rapide, de prendre les mesures conservatoires, d'activer les modes dégradés de fonctionnement et de faire appel à des contrats d'assistance.

Les interventions en période d'astreinte seront assurées au titre du présent marché ainsi que la mise à disposition des moyens de communication fiables et de déplacement du service d'astreinte.

8 CONFIDENTIALITÉ

Le contractant s'engagera à traiter de manière strictement confidentielle toute information et tout document liés à l'exécution du contrat, et à ne pas les utiliser ni les divulguer à des tiers. Le contractant demeurera tenu par cet engagement après l'achèvement des travaux.

Le contractant obtiendra de tous les membres de son personnel et de ses organes d'administration et de direction l'engagement de respecter le caractère confidentiel de toute information liée, directement ou indirectement, à l'exécution des travaux, et de ne divulguer à des tiers, ni d'utiliser pour leur profit personnel ou celui de tiers, aucun document ni aucune information qui n'auraient pas été rendus publics, même après l'achèvement des travaux.